

## 《外拓+厅堂营销外拓实战技巧》

**培训时间：**

5天3夜

**培训对象：**

银行客户经理、理财经理

**课程内容：**

近几年，银行间的竞争几近白热化，纯靠大厅或老客户深挖和转介绍等营销模式，已很难取得显著成效，而以“两扫五进”为主的外拓+厅堂营销模式则大显神威，成了诸多银行快速提升业绩的最主流营销模式。

本课程总结了海阔老师多年带领团队外拓营销的实战经验，以演练模拟及实战成果分析为主要授课模式，使学员能做到知行合一，在实战中快速提升自己的外拓能力和水平。

**课程目标：**

1. 让学员充分了解外拓路演的起源与发展历史
2. 清楚外拓路演的主要特征、主要作用以及主要形式
3. 掌握银行外拓路演策划的方法与技巧
4. 规范外拓路演活动管理流程
5. 灵活掌握运作外拓路演的方法与技巧
6. 掌握外拓路演绩效评估办法

第一天	白天内容	<b>上午：</b> <b>厅堂营销：</b> 1、网点调研：发现问题（包括柜员、大堂经理、客户经理等）实际调研：通过基层人员对话，了解销售情况，了解销售难点，了解销售之外的配套考核方案、绩效数据等 2、实际网点监测，以销售氛围整合为切入点，包括对大堂经理、柜员的营销方法和话术进行监测，并整理数据提出网点监测结果和建议，按照新的网点设计理念进行设计 <b>外拓：</b> 学员分组，选定商圈，设计商圈调研访问表 <b>下午：</b> <b>厅堂营销：</b> 布置厅堂营销环境，提升营销氛围 <b>外拓：</b> 在老师的带领下，针对商圈进行实地调研
	晚课内容	<b>第一章、银行外拓营销概述</b> 一、外拓营销的起源与发展 二、外拓营销的主要特征 三、外拓营销的重要作用 四、外拓营销的主要形式 1、陌拜 2、摆摊

- 3、路演
- 4、沙龙活动
- 5、合作商户开发
- 6、大型品牌公关活动
- 第二章、银行外拓营销策划**
- 一、确定外拓营销的目标
  - 1、外拓总目标与分目标
  - 2、外拓目标与主题
  - 3、外拓价值模型
  - 4、外拓时如何树立客群概念
  - 5、外拓时如何进行资源整合
  - 6、利用外拓加强特色网点的建设
- 二、外拓营销的准备工作
  - 1、外拓营销人员及组织
  - 2、外拓营销策划书写作
  - 3、外拓营销活动的全面准备工作
  - 4、赠品、奖品的准备和选择
  - 5、外拓营销活动的报(审)批
  - 6、外拓营销本身的宣传
- 三、制定可行的现场活动方案
  - 1、选择恰当的时间
  - 2、选择最佳外拓地址
  - 3、安排好现场活动内容
  - 4、现场活动的步骤
- 四、计划执行前的预测
  - 1、把握好来自政策方面的影响
  - 2、注意气候方面因素的影响
  - 3、外拓营销前如何彩排

#### **前言：信用卡市场面临的问题分析**

- 一、信用卡产品的市场定位分析
- 二、他行信用卡产品的优劣势分析
- 三、我行信用卡产品的优劣势分析

#### **第一章、信用卡销售之客户沟通技巧**

- 一、影响沟通效果的因素分析
  - 1、内容
  - 2、声音语言
  - 3、身体语言
- 二、营造沟通氛围及亲和力塑造
  - 1、沟通地点
  - 2、沟通时间
  - 3、双方情绪

4、灿烂笑容

5、赞美肯定

6、情绪调整

### 三、沟通六件宝：

1、微笑

2、赞美

3、提问

4、关心

5、聆听

6、“三明治”

### 四、深入对方情境

1、信用卡客户最关心的是什么（聆听与观察）

2、如何站在对方立场进行沟通

3、进入对方心理舒适区

### 五、客户引导技巧

1、直接陈述引导

2、提问引导技巧

3、制造痛苦引导技巧

4、SPIN 引导技巧

5、经典高效引导技巧

### 六、高效沟通六步曲

1、营造氛围

2、理解共赢

3、分析策划

4、提出方案

5、认同执行

6、实施检查

### 七、委婉解释和说明银行规定的技巧

案例分析：

网点销售信用卡：服务沟通正反两案例

外拓销售信用卡：服务沟通正反两案例

## 第二章、信用卡市场推广和促销技巧

### 一、信用卡市场推广十大策略

1、资源整合策略

2、海量营销策略

3、关系营销策略

4、高层营销策略

5、体验营销策略

6、网络利用策略

7、团队配合策略

8、攻心为上策略

9、主动出击策略

## 10、创新营销策略

### 二、全面营销策略

- 1、改善用卡环境，与特约商户联合营销
- 2、贴近顾客，强化理财理念和方式
- 3、实行“面对面”营销，拉近与顾客的距离
- 4、全面联动，彰显个性

### 三、差异化营销策略

- 1、信用卡产品差异化的特点
  - 1) 不同产品满足不同需求
  - 2) 不同产品适应不同群体
- 2、制定信用卡差异化销售策略
  - 1) 针对不同性别/年龄的目标客户
  - 2) 针对不同兴趣爱好的目标客户
  - 3) 针对不同需求的目标客户

### 四、市场细分策略

- 1、女性卡
- 2、大学生卡
- 3、联名卡
- 4、网上购物专用卡
- 5、体育赛事卡

### 五、价格策略

- 1、开卡免年费
- 2、刷卡免年费
- 3、积分抵年费
- 4、终身免年费
- 5、礼品馈赠
- 6、消费积分奖励
- 7、现金回馈
- 8、欠账过户
- 9、特别推广期优惠
- 10、综合优惠

### 六、服务策略

- 1、提高消费和提款的便利程度
- 2、特约商户的折扣优惠
- 3、附赠保险
- 4、旅游消费免息分期
- 5、购物保障
- 6、全球紧急医疗支持
- 7、预订服务
- 8、刷卡买基金
- 9、白金卡贵宾服务

## 第三章、银行信用卡推广销售七步曲

## 一、挖掘和识别信用卡目标客户

- 1、信用卡业务目标客户的分类
- 2、目标客户挖掘与识别
- 3、如何定位信用卡业务目标客户
- 4、寻找信用卡利基市场--- MAN 法则
- 5、搜寻客户源技巧及注意事项

## 二、电话预约技巧

- 1、电话预约的基本要领
- 2、电话预约的目的与意义
- 3、电话预约的流程
- 4、电话预约的注意事项
- 5、如何应对客户拒绝

## 三、信用卡客户深层需求及决策分析

- 1、客户冰山模型
- 2、高效收集客户需求信息的方法
- 3、高效引导客户需求的方法
- 4、客户合作心理分析
- 5、客户决策身份分析

## 四、信用卡客户需求引导及洽谈策略

- 1、SPIN 引导技巧
- 1、沟通引导的目的
- 2、高效沟通谈判六步骤
- 3、沟通引导实用策略

## 五、信用卡产品呈现技巧

- 1、影响产品呈现效果的三大因素
- 2、产品推介的三大法宝
- 3、产品组合呈现技巧
- 4、成功的本公司产品/服务推荐的三套话术训练

## 六、客户异议处理技巧

- 1、处理异议—异议是黎明前的黑暗
- 2、追根究底—清楚异议产生的根源
- 3、分辨真假—找出核心的异议
- 4、自有主张—处理异议的原则
- 5、化险为夷—处理异议的方法
- 6、寸土寸金—价格异议的处理技巧
- 7、客户核心异议处理技巧
  - 1) 情感与精神层面不满足
  - 2) 不认可公司、产品
  - 3) 不认可营销服务人员
  - 4) 客户有太多的选择
  - 5) 客户暂时没有需求
  - 6) 客户想争取更多的利益
- 8、客户常见 10 种异议的回答话术与训练

		1) 我考虑一下 2) 我知道了 3) 我已经有信用卡了 4) 你们怎么每个月还收费，XXX 信用卡就不收费 5) XXX 银行的服务比你们好多了 <b>七、缔结技巧</b> 1、假设成交法 2、视觉销售法 3、心像成交法 4、总结缔结法 5、对比缔结法 6、请求成交法 <b>八、综合模拟演练</b>
--	--	---

第二天	白天内容	<b>全天：</b>
		<b>厅堂营销：</b> 大堂经理迎客训练，过程中发现目标客户 柜员用顺势推介营销
		<b>外拓：</b> 选择外拓模式：进企业 1、在老师的带领下分组拜访重要的老客户，探寻重点客户需求，宣传信用卡产品 2、回访数据库中的老客户，争取新的签单机会。
	晚课内容	<b>总结白天外拓实际，点评具体实例，对各组业绩进行奖惩。</b> <b>课纲：陌生拜访技巧</b> 1、信用卡的外拓营销话术设计方法 2、心理障碍克服方法 3、陌生拜访开场白 4、沟通的语言技巧 5、电话沟通技巧 6、拒绝的处理方法

第三天	白天内容	<b>全天：</b>
		<b>厅堂营销：</b> 大堂经理在分流过程中营销训练 柜员在办理业务过程发现客户需求训练
		<b>外拓：</b>

		<p>1、老师与助教带领学员一起走进商圈、社区、大学、开发区、店铺或企业，进行外拓营销，</p> <p>2、老师选择重点小组，实地实景告诉客户经理增量陌生客户该怎么拜访、如何寒暄、沟通、谈判、客户拒绝后该如何介绍替代产品、存量老客户怎么维护与转介绍客户等。</p>
	晚课内容	<p><b>分享：针对外拓中存在的问题及时总结，针对外拓中的经验进行分享，对各组业绩进行奖惩。</b></p> <p>课纲：如何与商户或各类企业机构合作开发外拓营销</p> <p>1、目标合作的选择</p> <p>2、合作伙伴的谈判</p> <p>3、合作伙伴的流量创造</p> <p>4、合作伙伴的客户转换</p> <p>5、团队参与激励设计</p>

第四天	白天内容	上午：
		<p><b>厅堂微沙龙：</b></p> <p>1、在大堂里进行微沙龙的现场营销，包括主题设计、厅堂布置、演讲技术、促销及互动环节设置等等。</p> <p>2、网点存量客户盘活与维护。</p>
		<p><b>外拓：</b></p> <p>选择外拓模式：进商圈、社区、大学、开发区、店铺或企业</p> <p>老师带领客户经理和客户营销沟通,老师边观察边参与,按外拓营销“六步流程”标准考核所有参与者,并现场帮助客户经理促成客户。</p>
		下午：
		柜员信用卡一句话营销训练
	<p><b>外拓：</b></p> <p>1、老师与助教一起走进商圈、社区、大学、开发区、店铺或企业，进行外拓营销，</p> <p>2、由客户经理列出难应对客户,讲师白天跟访客户经理，实地实景告诉客户经理具体有效的应对办法。</p>	
	晚课内容	<p><b>分享：针对外拓中存在的问题及时总结，针对外拓中的经验进行分享，对各组业绩进行奖惩。</b></p> <p>课纲：如何在外拓中进行各类客户活动</p> <p>1、客户活动的分类与层次化建设</p> <p>2、客户活动的体验设计</p> <p>3、客户活动的目标邀约名单</p> <p>4、客户活动的营销接洽</p> <p>5、客户活动的后续追踪</p> <p>6、团队参与激励设计</p>

第五天	白天内容	<p><b>上午：</b></p> <p><b>金融沙龙活动：</b>  金融知识进机关（或企业）活动  1、老师与助教带领学员一起进行“金融知识进机关（或企业）”活动，宣传信用卡产品，并在活动现场开展抽奖活动，现场办理业务。  2、在这过程中，老师选择重点小组，实地实景告诉客户经理如何在会销中与客户沟通、跟进、促成。</p> <p><b>下午：</b></p> <p>大堂经理通过寻找目标客户填写调研问卷进行销售</p> <p><b>外拓：</b>  总结：各小组把四天的情况做成 ppt 或写出汇报材料，以备在晚课的时候进行分享总结。</p>
	晚课内容	<p><b>一、外拓陪访点评与总结环节：</b></p> <p><b>二、学员总汇报五天战果</b></p> <p><b>三、评奖：</b>  根据客户经理五天表现与业绩达成情况,当场评选当日“外拓之星”一到二名与“团队外拓之星”一组给予表彰。</p> <p><b>四、布置下一阶段外拓任务及规划</b></p>